

**УСЛУГИ SAP
ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ
И ПОДДЕРЖКЕ**

SAP Safeguarding



**ПОДДЕРЖКА ИННОВАЦИЙ
В БИЗНЕСЕ И СНИЖЕНИЕ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ РИСКОВ**

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
СИТУАЦИЯ В ОТРАСЛИ И СУЩЕСТВУЮЩИЕ РИСКИ	4
Рост факторов риска	4
Пути снижения риска.....	7
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	10
ПОРТРЕТ КОМПАНИИ	11

ВВЕДЕНИЕ

В наши дни для того, чтобы оставаться конкурентноспособными, многие компании уделяют большое внимание ИТ-проектам, позволяющим улучшать контроль над каналами поставок, эффективнее управлять отношениями с клиентами и разрабатывать новые продукты. Необходимым условием долгосрочного успеха организации является внедрение новых технологий в следующих областях :

- Технологические процессы и функциональные возможности;
- Развитие новых продуктов;
- Использование информации для установления долгосрочных отношений с заказчиками;
- Развитие организации.

Современным предприятиям недостаточно быть успешными в реализации большинства проектов. Каждый проект должен приносить не только экономическую выгоду, но и обеспечивать возможность непрерывной, устойчивой работы на будущее. Трудность состоит в том, что инновации обычно приводят к возрастанию технической сложности, что, в свою очередь, повышает риск, вероятность задержек и дополнительных расходов.

Руководителям ИТ-подразделений (Chief Information Officer – CIO) следует принимать активное участие в планировании стратегии внедрения инноваций, которые должны будут поддерживаться технологическими ресурсами. Многие руководители ИТ-подразделений имели опыт по крайней мере одного неудачного внедрения за время своего пребывания в должности. Воспоминание о неудачном проекте может помешать руководителю ИТ-подразделения двигаться вперед и инвестировать в ИТ средства, необходимые для поддержки инноваций. Руководители ИТ-подразделений часто подвергаются критике за низкую производительность систем, пробелы в компетенциях и затянутые сроки проектов. Нужно иметь в виду, что:

- По оценке аналитиков около 90% всех ИТ-проектов завершаются с опозданием;
- Эти задержки также препятствуют достижению деловых целей и намеченной рентабельности инвестиций, а также получению ожидаемых функциональных преимуществ и эффективности.

В то время как ИТ-системы и решения разрабатываются максимально удобными для конечных пользователей, ИТ-отделы, ответственные за внедрение этих систем, сами сталкиваются с возрастающей технической сложностью. А сложность приводит к увеличению рисков. Учитывая эти подводные камни, руководители ИТ-подразделений ценят гарантии качества, стабильность и возможность увеличения производительности систем при внедрении и последующем развитии.

Поэтому набор услуг SAP Safeguarding рекомендован как «выбор по умолчанию» для заказчиков SAP, которым требуется снизить технические риски, присущие новой реализации или обновлению. Как отметил руководитель ИТ-подразделения ведущей компании- производителя ТНП, «Для нас вопрос о том, следует ли использовать SAP Safeguarding, решён. SAP Safeguarding – это необходимость. Если нам потребуется внедрить новый компонент SAP, мы обратимся в компанию SAP. Она обеспечит качество при внедрении и дальнейшей эксплуатации».

Далее мы обсудим сложившуюся в ИТ-отрасли ситуацию и специфику работы руководителя ИТ-подразделения, а также возможности реализации всех запланированных преимуществ и устранения рисков.

СИТУАЦИЯ В ОТРАСЛИ И СУЩЕСТВУЮЩИЕ РИСКИ

Мир информационных технологий вступил в новую фазу своего развития. Вместо безудержного, легкомысленного наращивания инвестиций и инноваций ИТ-отделам теперь необходимо оправдывать расходы и убедительно демонстрировать, каким образом будут снижены риски. Обсуждение потенциальных рисков – любимый конёк аналитиков. Одна ведущая аналитическая компания, например, сообщила, что в 50% случаев компании прекращают проекты по развертыванию новых приложений и возвращаются к старым решениям. Другие подчеркивают риски, которые возникают в связи со следующими факторами:

- **Неизвестность.** Возникают неполадки, которые выходят за пределы опыта и знаний большинства квалифицированных ИТ-консультантов.
- **Опасности ввода в эксплуатацию.** Любой набор факторов может поставить под удар своевременный ввод в эксплуатацию систем, но главной проблемой часто называют технологию.
- **Обманутые ожидания.** Слишком часто внедренная система не удовлетворяет потребностям предприятия.

Обсуждение риска, возникающего из-за технической сложности, и его количественная оценка или четкое понимание – две разные вещи. Исследование SAP показало, что необходимо сначала рассмотреть факторы, влияющие на возможность перерасхода средств, задержек или неудачной реализации проекта, после чего необходимо установить точные причины их возникновения.

РОСТ ФАКТОРОВ РИСКА

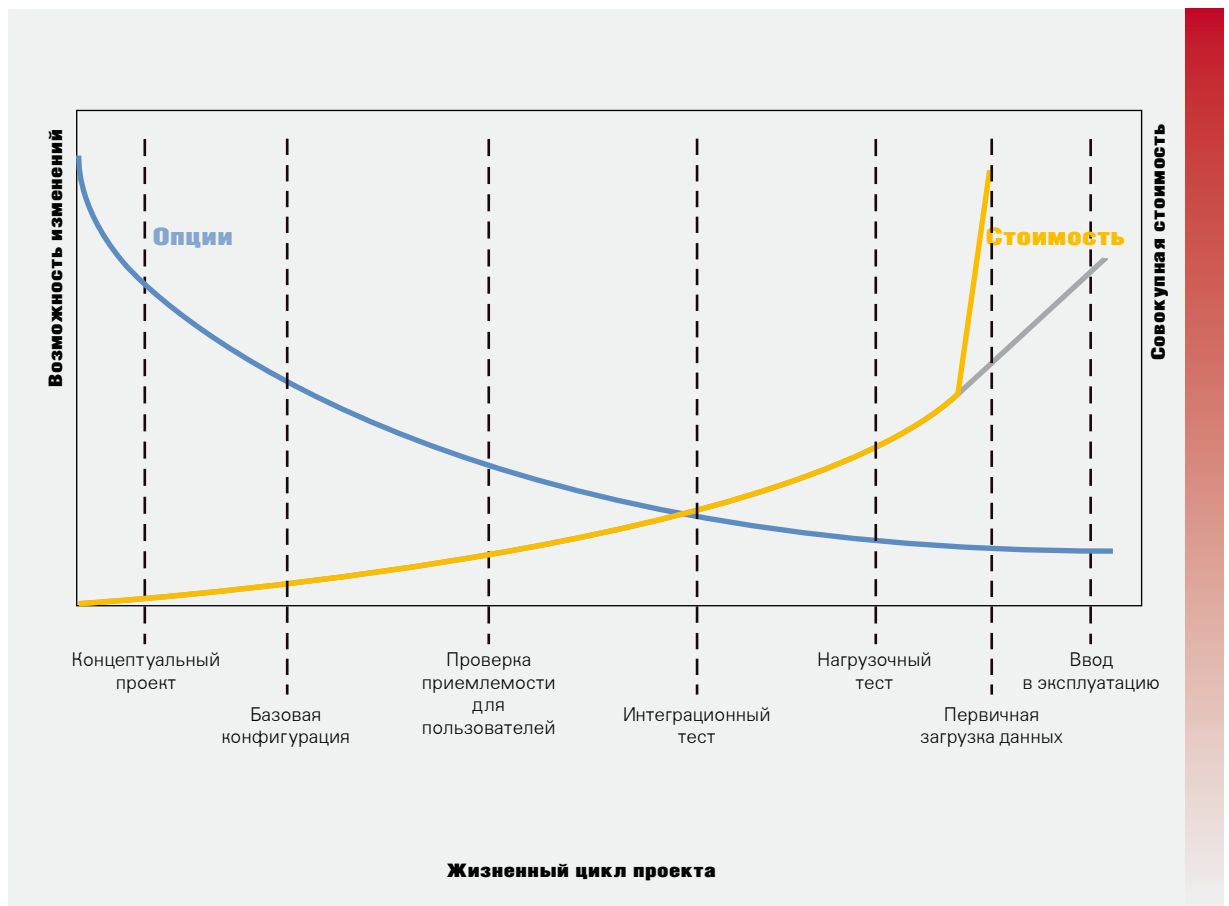
Исследования и опыт SAP, полученный в результате более чем 80000 внедрений, позволяют заключить, что к увеличению риска для предприятий приводят следующие факторы:

- Постоянно возрастающая техническая сложность систем сочетается с бурным ростом количества точек интеграции между разнородными архитектурами и технологиями.
- С одной стороны скорость научно-технического прогресса повысила стоимость новых технологий и с другой – усугубила риски, обусловленные производительностью системы. Ситуация усложняется огромными пробелами в знаниях и квалификации в условиях динамично развивающихся технологий.
- Быстро изменяющаяся среда и высокая конкуренция увеличили циклы обновления в критических для деятельности предприятий деловых процессах.

Необходимость постоянного улучшения деловых процессов и снижение затрат приводят предприятия на опасный путь, связанный с рисками, свойственными технологическим усовершенствованиям. Неоптимальное функционирование основных деловых процессов негативно влияет на конкурентоспособность. В результате часто возникают несоответствия между разнородными технологиями в ИТ-ландшафте, квалификацией ИТ-персонала, возрастающим количеством технологических изменений и бюджетом. При этом стоимость устранения ошибок со временем возрастает по экспоненте (см. рис. 1).

Поиск скрытых причин. Руководители ИТ-подразделений сталкиваются со следующей дилеммой. С одной стороны, квалификация пользователей недостаточна для работы с новыми технологиями. В то же время, очевидно, что успешное внедрение новых технологий может вызвать значительный рост организации. Ни один руководитель ИТ-подразделения не может позволить себе упустить такую возможность.

Рисунок 1. Возрастание рисков в течение жизненного цикла проекта



Как же продвинуться к достижению целей роста, одновременно снизив риск внедрения технологических улучшений? SAP предлагает заказчикам три основных способа решения:

- Своевременный ввод проекта в эксплуатацию в рамках запланированного бюджета. В условиях ограниченного бюджета и строгого контроля необходимо придерживаться бюджетных указаний. Часто перерасход средств вызван «необходимостью преодоления технологических трудностей». К сожалению, у многих консультантов экономическое, а не техническое образование – они часто не могут выявить скрытые ловушки, а иногда и высокие технические риски, с которыми сталкивается реализация проекта;
- Защита от непредвиденных сложностей во время внедрения и в течение жизненного цикла проекта. ИТ-проекты печально известны своим высоким «коэффициентом сюрпризов». Действительно, как сказал один из руководителей ИТ-подразделений, : «Мы просто не знаем, чего мы не знаем». Сочетание неожиданных и заранее известных проблем требует дополнительных средств, что приводит к перерасходу бюджета;
- Оптимизация производительности системы. Даже самый профессиональный руководитель ИТ-подразделения, выполнивший своевременный ввод системы в эксплуатацию в рамках запланированного бюджета, может столкнуться с критикой из-за недостаточной производительности системы и неудовлетворенностью пользователей.

Отметив преимущества этих способов решения наши заказчики подтвердили потребность в методике для достижения следующих целей:

- Устранение возможных дорогостоящих проблем, которые могут задержать проекты или привести к простоям.
- Применение строгих технических требований к ИТ-ландшафтам для снижения технических рисков и одновременного увеличения пропускной способности и производительности.
- Преодоление противоречий между подходами бизнес-консультантов и руководства ИТ-подразделений для выявления скрытых проблем до того, как они смогут вызвать серьезные сбои в работе.

ПУТИ СНИЖЕНИЯ РИСКА

Понимая необходимость минимизации рисков и обеспечения рентабельности инвестиций, консультационная служба SAP и глобальная служба поддержки SAP разработали SAP Safeguarding – набор методик, новейших технологических инструментов и баз знаний, обеспечивающих комплексные услуги непрерывного уменьшения рисков для заказчиков SAP. Посредством набора услуг SAP Safeguarding компания SAP дает возможность заказчикам использовать модели лучшей практики бизнеса для развертываемых систем.

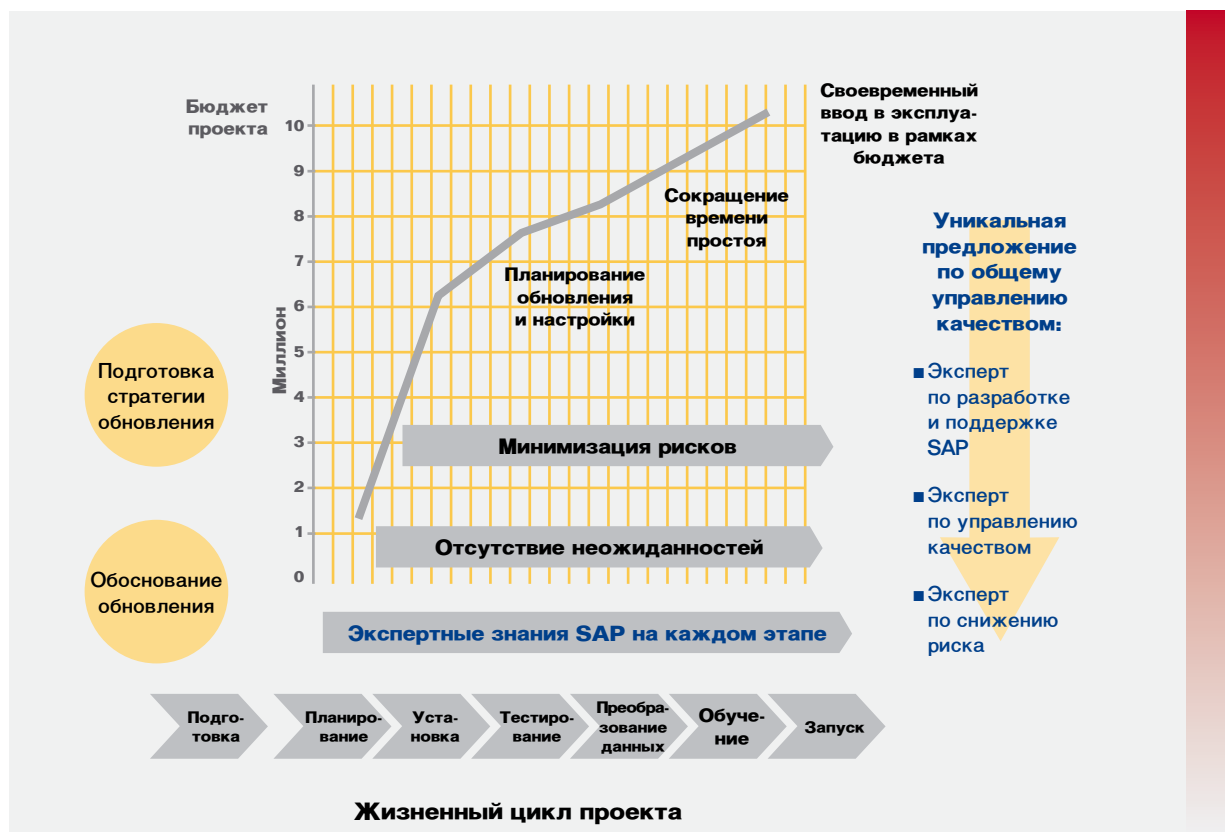
Услуги SAP Safeguarding созданы на основе методологий, знаний, навыков и опыта служб поддержки и разработки SAP, используемых для постоянного улучшения качества продуктов и услуг, предоставляемых нашим заказчикам. Набор услуг SAP Safeguarding представляет собой коллективный интеллектуальный капитал глобальной службы поддержки SAP, накопленный более чем за 15 лет работы приблизительно с 30000 заказчиков. SAP Safeguarding представляет ценность для заказчиков благодаря достижению следующих целей:

Рисунок 2. Проблемы внедрения



- Снижение рисков. Консалтинговое подразделение SAP и глобальная служба поддержки SAP имеют уникальное понимание самых последних вопросов, касающихся программного обеспечения SAP, и способов их решения. Без этих знаний возникает риск отказа системы из-за проблемы, о которой заказчик не знал. Например, продукт SAP ERP является сложным приложением, содержащим 270 миллионов строк программного кода, и его поддержка требует очень широкого диапазона экспертных знаний. Ни заказчики SAP, ни партнеры SAP не обладают достаточными знаниями и опытом для понимания и увеличения потенциала SAP систем.
- Своевременный ввод в эксплуатацию. Благодаря опыту, полученному при реализации тысяч проектов глобальных внедрений, консалтинговое подразделение SAP и глобальная служба поддержки SAP способны эффективно работать с возникающими неполадками, задачами и рисками во время этих внедрений.
- Отсутствие неожиданностей. Эксперты консалтингового подразделения SAP и глобальной службы поддержки SAP работают как на месте инсталляции, так и удаленно и обеспечивают проведение регулярных проверок качества на всех основных этапах, что является чрезвычайно эффективным по стоимости подходом. Эксперты SAP Safeguarding выполняют эти проверки качества, называемые «начало этапа», и определяют время их выполнения.

Рисунок 3. Поддержка во время процедуры обновления



Каждая ситуация и каждый проект отличается от других, и каждое обоснование затрат – уникально. Однако опыт множества ИТ-внедрений, помогает подчеркнуть вероятные финансовые преимущества использования услуг SAP Safeguarding.

Для понимания возможного финансового влияния непредвиденных проблем на стандартное внедрение необходима оценка стоимости проекта. Покажем на примере: по данным известной аналитической компании AMR Research, стоимость проектов обновления составляет более \$1839 на пользователя и один человеко-час работы для каждого пользователя – в сумме более 9 миллионов долларов. При условии, что средний проект занимает 40 недель и затрагивает 5000 пользователей, простой прямой анализ позволяет вычислить расходы средней компании – более \$200000 в неделю в течение всего срока реализации проекта.

В соответствии с исследованием SAP, задержка внедрения ИТ-проектов в среднем, по самым осторожным оценкам, составляет от четырех до шести недель. Используя нашу оценку \$200000 в неделю, получаем, что средняя стоимость задержки проекта для заказчика составляет 1 миллион долларов – не включая влияние на производственный процесс. Например, заказчик выполняет обновление для получения новых функциональных возможностей или объединяет несколько ландшафтов или технологий. В этом случае нереализованные функциональные преимущества и недостаточная эффективность или нереализованная экономия от консолидации в сумме могут составлять более 1 миллиона долларов. Средняя стоимость SAP Safeguarding для всех услуг значительно меньше этой суммы. Эту разницу в затратах можно значительно приумножить, если учесть экономию связанную с увеличением эффективности.

Проанализируем время незапланированного простоя. Предположим, у компании 5000 пользователей, работающих около 1760 часов в году за \$40/час. Если за год накопится 250 часов незапланированного простоя, т.е. менее часа в день, затраты составят 49,7 миллиона долларов. Незапланированные простои могут быть вызваны различными причинами, не обязательно техническими. Однако если заблаговременный анализ рисков и основных причин неполадок сократит незапланированное время простоя хотя бы на 10 %, выгода очевидна.¹

ЗАЩИТА РЕНТАБЕЛЬНОСТИ ИНВЕСТИЦИЙ В ИТ

¹ Знак \$ и название «доллар» в данном документе обозначают доллар США.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании опыта SAP, а также обширных исследований вывод очевиден: «Компании, которые инвестируют средства в ERP, обычно добиваются более высокой производительности и более высоких финансовых показателей».² Вместе с тем, могут возникать проблемы в виде «снижения производительности труда вскоре после внедрения».³

Чтобы снизить вероятность возникновения подобных проблем необходимо разработать процесс, который нацелен не только на достижение целей внедрения, но и на обеспечение необходимого уровня производительности и продуктивности. Защита ИТ-инвестиций с помощью уменьшения технических рисков, присущих новому внедрению или обновлению, увеличит вероятность достижения коммерческих и технических целей.

² «Инвестиции в планирование ресурсов предприятий: последствия для деятельности и показатели производительности», Лорин М. Хитт, Д. Д. Ву и Ксиао Жоу, Журнал управления информационными системами, лето 2002, том 19, № 1, стр. 72.

³ Там же, с. 72. См. также соответствующие исследования, включая «Влияние внедрения и использования планирования ресурсов предприятия на производительность компании », Андреа И. Николау, Журнал информационных систем.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для управления бизнесом. Комплексное предложение SAP включает решения, отвечающие требованиям организаций любого масштаба – от компаний сегмента малого и среднего бизнеса до глобальных корпораций. Решения SAP для управления бизнесом помогают предприятиям во всем мире повышать эффективность деятельности всех функциональных подразделений и компании в целом, совершенствовать взаимоотношения с клиентами и расширять сотрудничество с партнерами. В настоящее время более 32 000 компаний, расположенных в более чем 120 странах мира, используют в своей работе программное обеспечение SAP.

Все решения SAP базируются на платформе SAP NetWeaver – технологической платформе нового поколения для управления бизнес-процессами, которая обеспечивает возможность перехода к сервисно-ориентированной архитектуре ИТ-ландшафта и поддерживает быструю реализацию инноваций и гибкую адаптацию бизнеса к изменениям рыночной среды.

Отраслевые решения SAP эффективно поддерживают уникальные бизнес-процессы более чем 25 отраслей, в число которых наряду с флагманами экономики – нефтегазовой отраслью, металлургией, энергетикой – входят развивающиеся быстрыми темпами сфера розничной торговли и производства товаров народного потребления, индустрия машиностроения, сектор финансовых институтов и многие другие отрасли. Решения SAP успешно используются также для эффективного управления государственным сектором экономики разных стран.

Компания SAP имеет представительства в более чем 50 странах мира, представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу.

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. У клиентов SAP в странах СНГ работают в промышленной эксплуатации более 300 информационных систем на базе решений SAP. Всего в странах СНГ с решениями SAP работают более 90 000 человек.

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Компания SAP – надежный партнер, в котором вы можете быть уверены.

Опытные специалисты обеспечивают оперативную и надежную поддержку эксплуатации решений в любом регионе страны 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Мы готовы ответить на Ваши вопросы, связанные с эксплуатацией решений SAP, и продемонстрировать высокое качество сервисного обслуживания, предоставляемого компанией SAP.

Способы связи со службой поддержки:

- Задайте свой вопрос в форме сообщения на странице SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/message>). Мы рекомендуем выбрать именно этот вариант, так как в этом случае Ваш запрос сразу попадает в сервисную систему и будет переадресован сотрудникам SAP, отвечающим за тематику, к которой относится вопрос. Кроме этого, такой способ предоставляет Вам возможность отслеживать статус запроса.
- Свяжитесь с нами по электронной почте: support.cis@sap.com (чтобы ускорить обработку Вашего запроса, просим Вас использовать инструкцию из ноты 217405).
- Позвоните нам:
с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам (495) 725-43-41, 725-43-42,
после 19:00 и в выходные дни для связи с нами Вы можете воспользоваться номером в Германии +49 (180) 534-34-36 или через портал SAP Service Marketplace.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти по адресу www.sap.ru на нашем Интернет-сайте, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу www.sap.ru/company/digest/, и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.

Телефон: +7 (495) 755 98 00, факс: +7 (495) 755 98 01.

E-mail: info.cis@sap.com

www.sap.ru

ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, 23.

Телефон: +7 (812) 718 37 71, факс: +7 (812) 718 37 02.

www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.

Телефон: +38 (044) 490 33 92, 490 33 93,

факс: +38 (044) 490 33 94.

E-mail: info.Ukraine@sap.com

www.sap.com/ukraine

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 480099, Алматы, ул. Фурманова, 240Г, CDC Center One.

Телефон: +7 (3272) 508 400, факс: +7 (3272) 508 401.

E-mail: Info.cis@sap.com

www.sap.kz